

## **Arbeitsanweisung für Anfragen zur Zusicherung zur Anmietung einer Wohnung**

Mit Wirkung ab 01.04.2014 erfolgt eine Entscheidung über Umzugsanfragen nur noch verbunden mit einer persönlichen, mindestens aber telefonischen Beratung.

### **Bereich 791/792**

Bei Vorsprache eines Kunden, der bereits im laufenden Leistungsbezug steht nimmt der Fachassistent am Beratungsschalter telefonisch Kontakt zu dem für den Kunden zuständigen Sachbearbeiter auf und klärt, ob ein sofortiges Beratungsgespräch möglich ist. Wird dies verneint, händigt der Mitarbeiter am Beraterplatz dem Kunden den einschlägigen Vordruck zusammen mit dem Infofaltblatt zum Thema Umzug „Tapetenwechsel“ aus und gibt die Info zwecks Terminvereinbarung an den Sachbearbeiter. Dieser vereinbart möglichst kurzfristig mit dem Kunden einen Beratungstermin, zu dem der Kunde die ausgefüllte Anfrage und die für die Entscheidung notwendigen Unterlagen (Mietvertragsentwurf, Wohnungsangebot und ggf. weitere Nachweise) mitbringt. Sollte dies nicht möglich sein, kann im Ausnahmefall im Vorfeld eine telefonische Beratung erfolgen um die Entscheidung über die Anfrage nicht zu verzögern. Das neue Verfahren bietet hat vor allem eine Aufklärungsfunktion für den Kunden, weil beispielsweise schon im Vorfeld thematisiert wird zu welchen Konditionen die Mietkaution übernommen wird, ob und welche Umzugskosten gewährt werden etc.

Der Inhalt des Beratungsgespräches wird dokumentiert und bei persönlichen Beratungen vom Kunden unterschrieben. Die Dokumentation ist zur Akte zu nehmen. Auf diese Weise sind die Gründe für die jeweilige Entscheidung transparent und nachvollziehbar.

Abschließend ist der betreffende Fall in der bereitgestellten Umzugsliste zu erfassen.  
\\Dst.baintern.de\dfs\211\Ablagen\D21106-ARGE\791\_792\Schwerpunkt KdU

### **Bereich 711.2**

Bei Vorsprache eines Neuantragstellers wird dieser vom Beratungsschalter an das Kundenportal weitergeleitet mit der Aufforderung, dort eine Wartemarke zu ziehen. Je nach Fallgestaltung entscheidet der am jeweiligen Tag für Erstgespräche zuständige Sachbearbeiter, ob das Beratungsgespräch am gleichen Tag erfolgt oder ein gesonderter Beratungstermin vereinbart wird.

Aufgrund des geänderten Verfahrens scheidet die Ausgabe des Vordruckes für Anfragen zur Zusicherung zur Anmietung einer Wohnung durch das Service-Center sowie den Empfang aus.